E_Customer Relationship Management (CRM) untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pariwisata Pahawang

(Studi Kasus : Yura Trip)

Tria Setya Ningrum[1)], Sri Karnila[2)]
[12)]Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya, Program Studi Sistem Informasi
Email: Triasetyaningrum5@gmail.com[1)], srikarnila_dj@darmajaya.ac.id[2)]

Abstrak

Lampung merupakan salah satu propinsi yang memiliki destinasi wisata laut seperti wisata ke Pahawang.Saat ini proses pemasaran wisata pahawangtelah menggunakan instagram dan facebook dengan mencantumkan kontak person. YuraTrip merupakan salah satu pelaku industri yang menjual jasa pelayana wisata,proses booking menggunakan cara konvensional via telepon atau mengirim pesan, hal ini belum efektif dan efisien, timbal balik dari pelanggan terhadap pelayanan pihak YuraTrip berlum terkelola dengan baik, untuk itu penting dibuatkan sebuah interface sebagai media yang memberikan fasilitas layanan oftimal kepada pelanggan.E_CRM solusi yang dibangun pada Yura Trip difasilitasi sistem informasi boking wisata pahawang memberikan kemudahan proses boking wisata secara online dan hasil analisa tingkat kepuasan pelanggan menjadikan Yura Trip menjadi lebih baik memberikan layanan fasilitas kepada. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode SDLC (System Development Life Cycle. Sehingga hasil yang diharapkan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan dan memudahkan proses booking wisata Pulau Pahawang.

***Kata kunci**: E_Customer Relationship Management, Online, Kepuasan Pelanggan*

1. Pendahuluan

YuraTrip merupakan salah satu pelaku industri yang bergerak dibidang pariwisata penjualan jasa booking wisata pahawang. Jika dilihat dari aspek pemasaran, sejak tahun 2013 hingga tahun 2018 YuraTrip mengalami masalah penurunan pelangganyang tidak menentu (Pengelola YuraTrip). Penurunan minat pelanggan tersebut membuat YuraTrip tidak dapat mencapai target penjualan jasa beberapa tahun terakhir. Tabel 1 berikut ini adalah tabel wisatawan yang berkunjung ke Pahawang periode 2013 – periode 2018.

Tabel 1. Jumlah Wisatawan yang Berkunjung Ke Pulau Pahawang
Periode 2013 – 2018

Tahun	Wisatawan Domestik	Wisatawan Asing	Total
2013	12.672	23.712	36.384
2014	36.960	46.080	83.040
2015	40.320	50.400	90.720
2016	14.400	47.520	61.920
2017	23.040	36.864	59.904
2018	18.720	38.016	56.736

Sumber : Pengelola YuraTrip

Salah satu cara yang dapat pihak Yura Trip untuk meningkatkan pelanggan adalah dengan memberikan fasilitas atau layanan yang optimal yaitu dengan mengkaji masalah layanan dan membangun sebuah interface atau alat yang digunakan dalam mengkaji sistem pelayanan

adalah membangun e_*Customer Relationship Management (CRM)*. Dalam penelitian sebelumnya dilakukan [4] dengan judul "Pengaruh Kualitas Layanan dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia" mengungkapkan beberapa aspek seperti mutu layanan, Customer *Relationship Management (CRM)* dan kepuasan mempunyai hubungan dengan loyalitas pelanggan. *Customer Relationship Management (CRM)* merupakan salah satu perluasan dari sistem informasi industri di bidang *customer service*, yang ditunjukkan untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan dalam menanggapi permintaan konsumen. Sebagai konsep yang diuraikan CRM merupakan suatu proses untuk meramalkan tingkah laku pelanggan dan memutuskan tindakan untuk memperngaruhinya dalam rangka meningkatkan hubungan dengan pelanggan. Sangatlah tepat jika dibangun E_CRM sebagai alat pengembangan layanan pelanggan, E_CRM ini dapat menilai kualitas pelayanan kepada pengguna layanan pada YuraTrip.Saat ini pelayanan yang diberikan oleh YuraTrip pada proses pemasaran masih menggunakan sosial media instagram dan facebook, dan proses boking masih menggunakan cara konvensional via telepon atau mengirim pesan, belum adanya timbal baliknya berupa masukan atau kritik dan saran secara positif kepada pihak YuraTrip.Cara tersebut dianggap kurang efektif sehingga pelanggan kurang berminat untuk menggunakan jasa dari YuraTrip. Untuk itu maka penting adanya sebuah interface yang memberikan fasilitas kepada pelanggan dan meningkatkan minat pelanggan menggunakan jasa Yura Trip dengan membuat layanan E_CRM.

2. Metode Penelitian

Pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti biasanya memiliki dugaan berdasarkan teori yang ia gunakan, dugaan terserbut disebut dengan hipotesis untuk membuktikan hipotesis secara empiris, seorang peneliti membutuhkan data untuk diteliti secara lebih mendalam.Pengumpulan data dilakukan terhadap sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data adalah sesuatu yang belum memiliki arti bagi penerimanya dan masih membutuhkan adanya suatu pengolahan. Data bisa memiliki berbagai wujud, mulai dari gambar, suara, huruf, angka, bahasa, simbol, bahkan keadaan. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan:

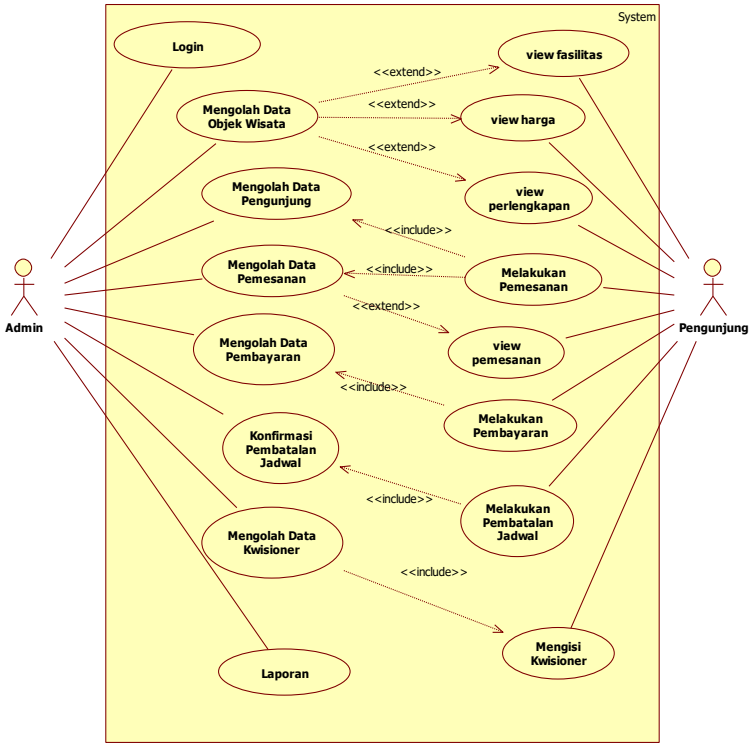
a. Wawancara
   Wawancara dilakukan dengan mewawancarai Bapak Taja selaku pengelola YuraTrip terkait pelayanan booking wisata pahawang, pelayanan apa saja yang diberikan, bagaimana sistem booking, apabila terjadi kendala apa tanggapan dan solusi yang diberikan, masalah atau komplain apa yang sering terjadi.
b. Observasi
   Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Teknik pengumpulan data observasi digunakan untuk penelitian yang bertujuan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, dan gejala – gejala alam. Observasi dilakukan di kantor agensi YuraTrip yang beralamatkan Desa Gebang, Padang Cermin, Dermaga 2 Desa Ketapang Lampung.
c. Studi Pustaka
   Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian. Studi dokumen adalah jenis pengumpulan data yang meneliti berbagai macam dokumen yang berguna untuk bahan analisis.

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan siklus hidup *System Development Life Cycle (SDLC.* Menurut[6] "*Waterfall* adalah model SDLC paling sederhana. Model ini hanya cocok untuk pengembangan perangkat lunak dengan spesifikasi yang tidak berubah-ubah". Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air

terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*).

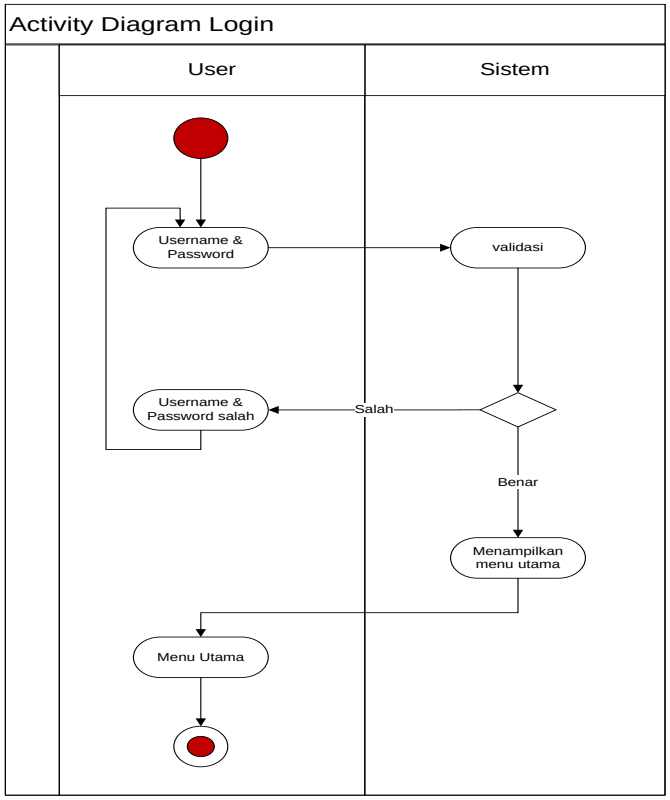
3. Hasil dan Pembahasan

E_CRM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada YuraTrip ini di fasilitasi sistem informasi layanan wisata ke Pahawang sebagai media online untuk memudahkan para pelanggan dalam proses boking dan memilih fasilitas saat wisata di pahawang. Layanan kemudahan lainnya pelanggan dapat melakukan boking wisata dimana saja dan kapan saja.Perancangan sistem ini digambarkan dengan use case diagram, activity diagram.Adapun gambaran sistem E_CRM secara umum digambarkan dengan *Use case* pada gambar 1 berikut:



Gambar 1. Use Case Diagram e_CRM layanan fasilitas

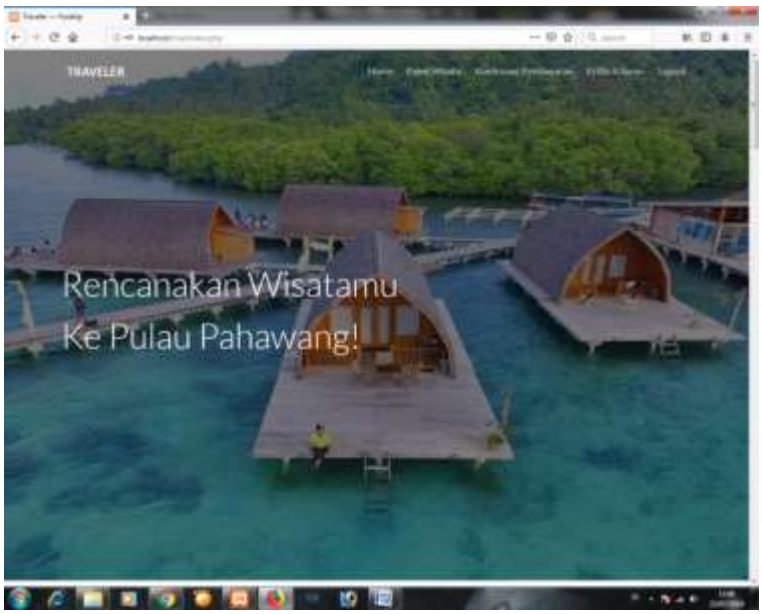
Activity Diagram menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan kator,jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem. *Activity Diagram* User menggambarkan aktivitas di dalam sistem dimulai dari user memasukkan *username* dan *password*, lalu sistem akan memvalidasi *username* dan *password* apakah salah atau benar. Jika benar maka sistem akan menampilkan menu utama, seperti tampilan gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Activity Diagram

Hasil analisis dan perancangan yang telah dilakukan sebelumnya, maka hasil dari penelitian yaitu Sistem Informasi Booking Wisata Pahawang sebagai media online yang mempermudah pelanggan dalam proses pemesanan.

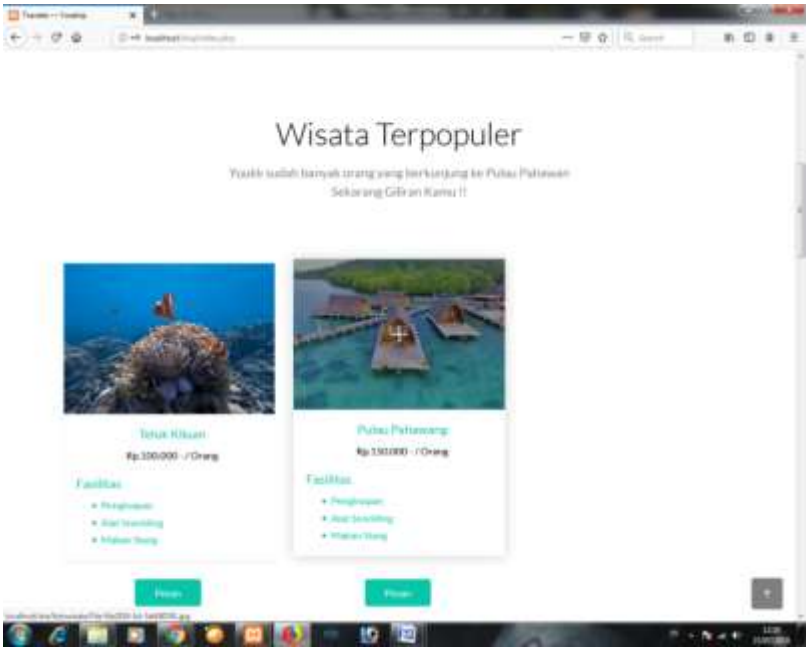
Gambar 3 berikut merupakan tampilan dari Halaman Home:



Gambar 3. Halaman Home

Halaman home merupakan tampilan pada halaman *Menu Utama*,halaman ini adalah tampilan *loading* dan akan muncul ketika pertama kali aplikasi telah melakukan login.

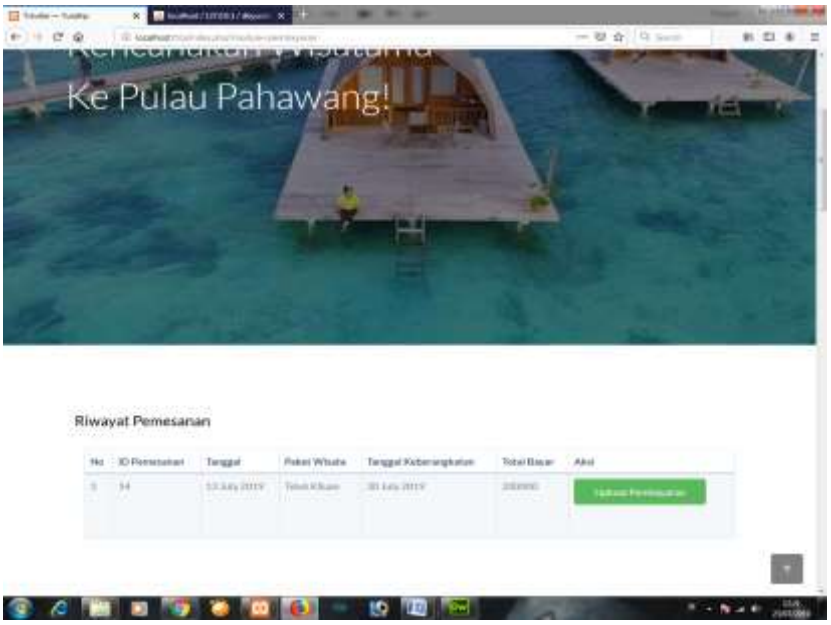
Gambar 4 berikut merupakan tampilan dari Halaman Menu Paket Wisata:



Gambar 4. Halaman Menu Paket Wisata

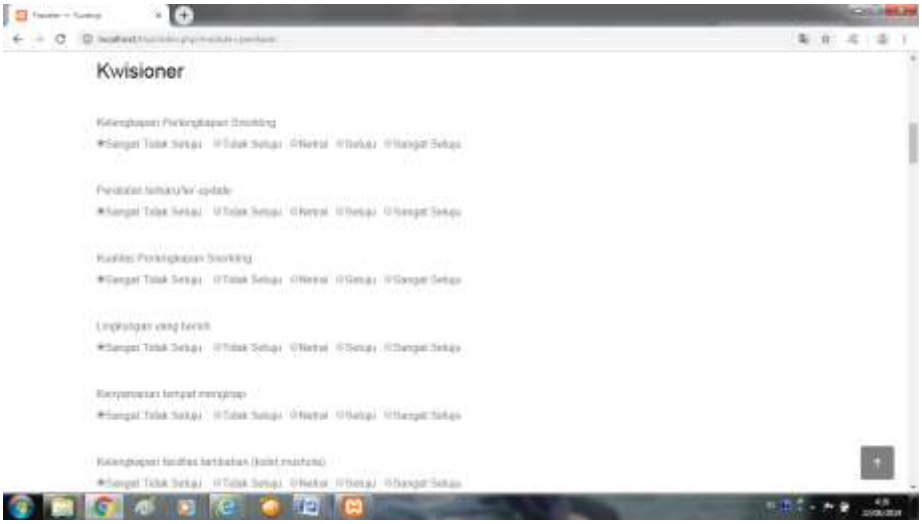
Pada gambar diatas menampilkan adanya beberapa daftar paket wisata pahawang.Menu paket wisata ini berfungsi untuk memudahkan pelanggan dalam memilih paket wisata pahawang,Pengguna dapat menggunakan aplikasi ini sesuai.

Gambar 5 berikut merupakan tampilan dari Halaman Konfirmasi Pembayaran:



Gambar 5.Halaman Konfirmasi Pembayaran

Gambar 6 berikut merupakan tampilan dariHalamanData Kuisioner:



Gambar 6. Halaman Data Kuisioner

4. Simpulan

Dengan adanya Sistem Informasi Booking Wisata Pahawang ini, memudahkan pelanggan dalam proses booking wisata kapan saja dan dimana saja. Analisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pengunjung YuraTrip menjadi informasi perbaikan terkait kekurangan dan kelebihan perusahaan sehingga kedepanya YuraTrip terus memperbaiki pelayanan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan. Serta hasil tingkat kepuasan pelanggan bisa diketahui lebih cepat dan efektif karena menggunakan aplikasi khusus untuk menghitung tingkat kepuasan pelanggan.

Daftar Pustaka

[1] Heru Sutejo, Harrizki Arie Pradana, dkk. 2017. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui e-CRM Terhadap Pariwisata. STMIK Sepuluh November Jayapura.

[2] Djoko Budiyanto Setyohadi. 2017. Analisis Dmpak Faktor Customer Relationship Management dalam Melihat Tingkat Kepuasan dan Loyalitas pada Pelanggan Marketplace di Indonesia. Universitas Atma Yogyakarta.

[3] Ria Andryani. 2017. Rekayasa Prototipe E-Museum Songket Untuk Melestarikan Budaya Lokal Sumatra Selatan

[4] Sutrisno. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. Fakultas Ekonomi Untag Surabaya.

[5] Azhar Susanto. 2013. Sistem Informasi Akuntansi, -Struktur-PengendalianResiko-Pengembangan, Edisi Perdana, Lingga Jaya, Bandung.Lukki Sugiato

[6] Sukamto, Rosa. Arini. dan M. Shalahuddin. (2016). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika Bandung.

[7] Azima, M. F. (2018). Teknologi Informasi E-Complaint pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Informatika*, *18*(2), 116-123.